第一图书网, tushu007.com

<<如何做一名优秀的营业员>>

图书基本信息

书名：<<如何做一名优秀的营业员>>

13位ISBN编号：9787807282747

10位ISBN编号：7807282746

出版时间：2006-5

出版时间：广东经济出版社

作者：本社

页数：260

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

<<如何做一名优秀的营业员>>

内容概要

零售业将是21世纪最赚钱的行业之一，而中国将是零售业竞争的主战场。
我们迎来了“零售业时代”，同时也进入了一个机遇和挑战并存的战场。
目前，仅深圳市就有10．26万个零售网点，而且，自2004年12月11日国家商务部开放以来，仅2005年就挤进外商零售企业1027家。
　随着零售业的进一步发展壮大，大量的职位和优厚的待遇吸引了众多的求职者。
要想在应聘时得心应手，同时在新的岗位上游刃有余，就必须经过系统培训与实践，这不仅是零售业多元化的要求，也是零售业自身发展的需要，更重要的是求职者职业生涯规划及日益激烈的职场竞争的需要。
　《如何做一名优秀的店长》一书共分8个部分。
包括：店长角色定位、店面形象管理、高效商品管理、员工管理培训、销售策略制定、顾客开发管理、服务质量提升及自我成长提升。
　透过此书不仅让您的店面充满阳光，呈现出更有效率、更有生气、更人性化的积极向上、热情洋溢的工作景象，让员工和顾客感受品牌、感受服务、感受文化和归属；也可让您成为一名更专业、更优秀、更有效率、更具领导魅力、更受下属拥戴的名副其实的金牌店长。

书籍目录

第一章 店长角色定位 第1节 店长角色认知　认知一：店长的定义　认知二：店长的角色　认知三：店长的使命 第2节 店长必备素质　素质一：身体要求　素质二：技能要求　素质三：性格要求　素质四：品格要求　素质五：心态要求　素质六：学识要求 第3节 店长工作安排　阶段一：营业前　阶段二：营业中　阶段三：营业后 第4节 店长职责标准　标准一：任职资格　标准二：岗位职责 相关链接　连锁扩容店长供不应求 附录工具表单　表1-1店长每日检查项目表(开店前)　表1—2 店长每日检查项目表(开店中)　表1-3店长每日检查项目表(关店后)第2章 店面形象管理 第1节 店外形象设计　要素一：店外形象　要素二：橱窗布置　要素三：店内设计　……第3章 高效商品管理第4章 员工管理培训第5章 销售策略制定第6章 顾客开发管理第7章 服务质量提升第8章 自我成长提升附录 工具表单 表8—1 店长职务胜任程度自测表

章节摘录

书摘营业员素质及个性要求　要求一：仪表与装束　◆风度翩翩的仪表和整洁利索的装束是对营业员的第一个基本要求。
　◆精神焕发，情绪饱满，让自己的工作状态处于最佳。
　◆营造一种职场氛围。
职业性的装束能营造一种良好的职场氛围，使自己有成就感、使顾客有信任感。
　◆良好的卫生环境也同等重要。
卫生搞得干干净净、商品的摆放整整齐齐，既有利于商品的保存、保养、防护，又有利于商品展示，让顾客一眼就看出自己所需要的。
最重要的一点，就是使顾客心情愉悦，这样，成交的概率将高得多。
　要求二：沟通语气及习惯　营业员与顾客和同事等人之间，说话的语气应尽量低调、缓慢一点，应充满友谊和温暖，切忌咄咄逼人。
说话时应尽量看着对方的眼睛，面露微笑，给顾客造成一种轻松自然的感觉。
另外吐词要清楚、说话要文雅等。
总之，成交与否，很大程度取决于双方交谈时的状况，粗声粗气或恶语伤人是绝对不可以的。
　要求三：礼貌与规矩　礼貌与规矩对于一个营业员来说，是任何时候都适应的。
营业员直接代表超市形象，如果对顾客傲慢无礼，顾客自然不会再度光顾，同时还会作反面宣传：如果对同事无礼，不讲规矩，势必造成同事间关系紧张，这样，超市就缺少共同发展的动力；对上司无礼，更是没有修养和素质的具体表现。
当然这些都应做到真诚自然，虚伪、做作，当面一套、背后一套，同样令人生厌。
　要求四：人品与性格　智力　智商高的人做销售工作其业绩无疑要比常人高。
只要不是弱智，智力通常是可以得到提高的。
关键是要学习，熟能生巧，勤奋是增长智商的有效方法。
营业员在接待顾客时，首先应该判断：我该跟他说什么？
我说的他能否接受？
有了判断，才不会乱说话，说错话。
要做好这点，必须长期揣摩，什么人面前说什么话。
P10-12

第一图书网, tushu007.com

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com